



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

بررسی ترجیحات بیماران در استفاده از خدمات VIP بیمارستان های

آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۹

استاد راهنما

خانم دکتر سیما رفیعی

اساتید مشاور

دکتر محمد زکریا کیایی

نگارش

فهیمه اصیلی انصاری

زمستان ۱۳۹۹

چکیده

زمینه و هدف: شواهد قابل توجهی وجود دارد که تأثیرات سازنده مشارکت بخش دولتی و خصوصی را در زمینه های مختلف ارائه مراقبت های بهداشتی درمانی تایید می کند. بدلیل مزایای قابل توجهی که این روش به همراه دارد از جمله افزایش پاسخگویی، در دسترس بودن و کیفیت خدمات سالهاست که در اغلب کشورهای پیشرفته این استراتژی توسط سیاست گذاران حوزه سلامت به منظور بهره گیری مطلوب و حداکثری از ظرفیت خدمات VIP به کار گرفته شده است. اما آنچه مسلم است تحقق موفق این امر مستلزم ایجاد زیرساخت لازم برای ترغیب بیماران به استفاده از خدمات خصوصی بخش سلامت می باشد تا ضمن رعایت اهدافی همچون کارایی و اثربخشی، رضایت بیماران نیز مد نظر قرار گیرد. لذا هدف از مطالعه حاضر بررسی ترجیحات بیماران در استفاده از خدمات VIP بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین می باشد.

مواد و روش کار: پژوهش حاضر، از نوع تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی می باشد که طی ماه های تیر تا مهر ماه ۱۳۹۹ فرایند جمع آوری داده های آن از کلیه بیماران بستری در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد. در پژوهش حاضر برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته از نوع پرسشنامه Discrete Choice Experiment (DCE) استفاده شد که پس از تعیین مولفه ها و سطوح مرتبط با آن، ترجیحات بیماران در ارتباط با سناریوهای مختلف مبنی بر استفاده از خدمات VIP مورد ارزیابی قرار گرفت. به منظور پاسخ به اهداف مطالعه، داده ها پس از ورود در نرم افزار STATA ورژن ۱۳ با استفاده از رگرسیون لاجستیک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: نتایج حاصل از مطالعه نشان داد با توجه به تخمین برآورد شده، بیشترین تأثیر در اولویت بیماران برای خدمات خصوصی بیمارستانها مربوط به "کاهش زمان انتظار" ($\beta = 0.82$) و به دنبال آن "دسترسی به پوشش بیمه تکمیلی" ($\beta = 0.68$)، "تداوم مراقبت" ($\beta = 0.42$)، "کمترین تعرفه خدمات درمانی" ($\beta = 0.21$) "خدمات مناسب هتلینگ" ($\beta = 0.13$) و "تعامل پزشک خوب" ($\beta = 0.04$) می باشد. یافته ها نشان می دهد که تمامی مولفه ها به ترتیب اهمیت (شامل: زمان انتظار، پوشش بیمه تکمیلی، تداوم مراقبت، تعرفه های پزشکی، خدمات هتلینگ و تعامل پزشک با بیمار) به جز تعامل پرستار با بیمار بر تصمیم بیماران مبنی بر انتخاب نوع خدمت پزشکی اثر می گذارد و این تأثیرگذاری از لحاظ آماری معنادار می باشد ($P \leq 0.05$). در حقیقت کاهش زمان انتظار به کمتر از یک هفته ترجیح بیماران به استفاده از خدمات خصوصی را به بالغ بر ۲٫۵ برابر افزایش می داد و نیز دارا بودن پوشش بیمه ای تکمیلی این انتخاب را تا ۱٫۵ برابر افزایش داده است. همچنین استمرار خدمت نسبت به ارائه خدمات غیر یکپارچه، غیر منسجم و فاقد استمرار کافی ترجیح بیماران مبنی بر استفاده از خدمات VIP را به بیش از ۱٫۵ برابر ارتقا داده است.

بحث و نتیجه گیری: بیشترین عامل موثر در ترجیحات بیماران متغیر کاهش زمان انتظار، دسترسی به پوشش بیمه ای مناسب، تداوم مراقبت، کاهش تعرفه های خدمات درمانی و هتلینگ مناسب بوده است. بنابراین اتخاذ سیاست هایی که بتواند با بهبود مولفه های کیفی در ارائه خدمات مانند هتلینگ مطلوبتر، برقراری روابط موثرتر با بیماران و ارائه اطلاعات جامع بالینی به آنان، کاهش زمان انتظار و تداوم مراقبت، تمایل به بهره مند شدن بیماران از خدمات VIP را ارتقا دهد و از

سویی اتخاذ تمهیدات مناسب به نحوی که افراد در معرض آسیب های مالی ناشی از مواجهه با هزینه های سنگین مراقبت های درمانی قرار نگیرند برای مثال پوشش های بیمه ای مناسب و کاهش تعرفه های درمانی و نزدیک کردن آن به تعرفه های بخش دولتی می توان گام های موثری در این استفاده بهینه از پتانسیل های این بخش برداشت.

کلیدواژه ها: ترجیحات، خدمات درمانی و مراقبتی، بخش خصوصی، بیمار.



Qazvin university of Medical Sciences

Faculty of Health

A Thesis

Presented for the degree Of Master of sciences

(M. Sc.) in Health Services Management

Title:

**Survey of patients' preferences in using VIP services of teaching
hospitals of Qazvin University of Medical Sciences in 2021**

Supervisor

Sima Rafiei (Ph.D)

Advisor

Mohammad Zakaria Kiaei (M.Sc)

By

Fahimeh Asili Ansari

February 2021

Abstract

Background and Aim: There is significant evidence that confirms the constructive effects of public-private partnerships in various areas of health care delivery. Due to the significant benefits of this method, including increased responsiveness, availability and quality of services, this strategy has been used by health policy makers in most developed countries for many years in order to make optimal use of the maximum capacity of VIP services. But what is certain is that the successful realization of this requires the creation of the necessary infrastructure to encourage patients to use the private services of the health sector to meet the goals of efficiency and effectiveness, as well as patient satisfaction. Therefore, the aim of this study was to investigate patients' preferences in using VIP services of Qazvin University of Medical Sciences teaching hospitals.

Materials & Methods: The present study is an analytical and cross-sectional study in which the data collection process was performed from July to October 2016 from all patients admitted to the teaching hospitals of Qazvin University of Medical Sciences. In the present study, a researcher-made questionnaire of Discrete Choice Experiment (DCE) was used to collect data. After determining the components and related levels, patients' preferences in relation to different scenarios based on the use of VIP services were evaluated. . In order to answer the objectives of the study, the data were analyzed using logistic regression after entering STATA software version 13.

Results: The results of the study showed that according to the estimated estimates, the greatest effect on patients' preference for private hospital services was related to "reduction of waiting time" ($\beta = 0.82$) followed by "access to supplementary insurance coverage" ($0.68 = \beta$), "Continuity of care" ($\beta = 0.42$), "Minimum tariff for medical services" ($\beta = 0.21$), "Appropriate hotel services" ($\beta = 0.13$) and "Good doctor interaction" ($\beta = 0.04$) . Findings show that all components are important in order (including: waiting time, supplementary insurance coverage, continuity of care, medical tariffs, hotel services and physician-patient interaction) except the nurse-patient interaction based on patients' decision It affects the choice of medical service and this effect is statistically significant ($P \leq 0.05$). In fact, reducing waiting time to less than a week increased patients' preference for private services by 2.5 times, and having supplemental insurance coverage increased this choice by 1.5 times. Continuity of service has also increased patients' preference for using VIP services to more than 1.5 times compared to providing non-integrated, incoherent and lacking continuity services.

Discussion and Conclusion: The most effective factor in patients' preferences was the reduction of waiting time, access to adequate insurance coverage, continuity of care, reduction of tariffs for medical services and appropriate hoteling. Therefore, adopting policies that can improve the quality of components in the provision of services such as better hoteling, establish more effective relationships with patients and provide comprehensive clinical information to them, reduce waiting time and continuity of care, increase patients' desire to benefit from VIP services

On the other hand, taking appropriate arrangements so that people are not exposed to financial damage caused by heavy medical care costs, for example, appropriate insurance coverage and reduction of medical tariffs and bringing it closer to public sector tariffs can be Effective steps were taken in this optimal use of the potentials of this sector.

Keywords: Preferences, Medical Services, Private Sector, Patient.